

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas (*Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang*)”**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang 27, Oktober 2022



Ahmad Muflih Aceng Saepudin
NIM. 181420177

ABSTRAK

Ahmad Muflih Aceng Saepudin, NIM: 181420177, Judul Skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang)”**.

Berbagai pelaku usaha bersaing untuk dapat merebut pasar dengan cara memuaskan nasabah. Begitu juga dengan Bank Syariah Indonesia setelah melakukan Merger dari Bank BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri akan lebih fokus memenuhi kebutuhan nasabah sehingga tercapai kepuasan nasabah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini: Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas baik secara parsial maupun simultan, bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa serta bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening*..

Tujuan penelitian ini ialah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas baik secara parsial maupun simultan, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan analisis jalur (*path analysis*). Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 26. Teknik pengambilan sampel menggunakan *pervose sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X) dengan t hitung $< t$ tabel ($0,992 < 1,664$) Sig $0,324 > 0,05$ menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y), kepuasan mahasiswa (Z) dengan t hitung $> t$ tabel ($5,883 > 1,664$) Sig $0,000 < 0,05$ berpengaruh signifikan terhadap loyalitas (Y), terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Z) Sig $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel ($9,838 > 1,664$). Secara simultan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas dengan F hitung $> F$ tabel ($42,901 > 3,090$) Sig $0,000 < 0,05$, serta terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening*. dengan nilai pengaruh langsung $<$ nilai pengaruh tidak langsung ($0,103 < 0,354$) dan nilai t hitung $> t$ tabel ($7.613 > 1,664$).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003332 Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : Skripsi
Perihal : **Ujian Munaqosah**
a.n. Ahmad Muflih Aceng
Saepudin
NIM. 181420177

Kepada Yth.
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
di -
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ahmad Muflih Aceng Saepudin**, NIM. 181420177 dengan judul Skripsi **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang)**.

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqosyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 27 Oktober 2022

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196802251990031005

Pembimbing II

Muhamad Turzudi, S.Ag., M.M.
NIP. 19760126 2011011006

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP LOYALITAS**

(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang)

Oleh

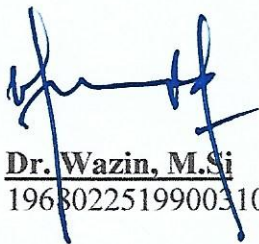
Ahmad Muflih Aceng Saepudin

NIM: 181420177

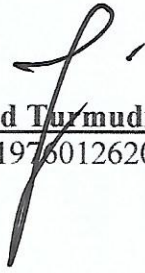
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Wazin, M.Si
NIP. 196302251990031005




Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M.
NIP. 197601262011011006


Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PENGESAHAN

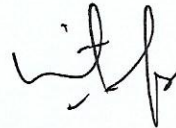
Skripsi a.n Ahmad Muflih Aceng Saepudin, NIM. 181420177 yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang)** telah diujikan pada sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 02 Desember 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Serang, 16 Desember 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



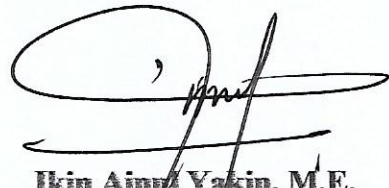
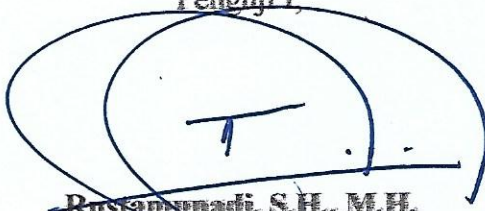
Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Rasidah Novita Sari, M.E.
NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota

Penguji I,

Penguji II,

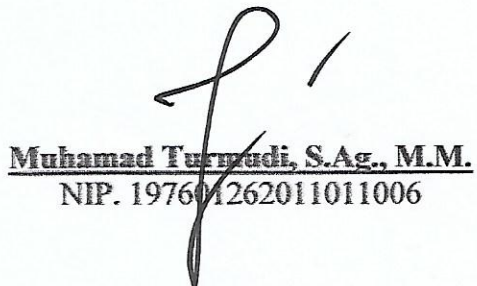
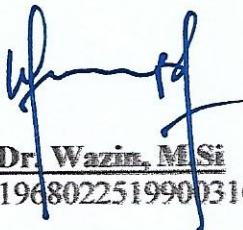


Rustamunadi, S.H., M.H.
NIP. 196709241989031001

Ikin Ainul Yakin, M.E.
NIDN. 2021079002

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Wazim, M.Si
NIP. 196802251990031005

Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M.
NIP. 197601262011011006

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang terkasih yang sangat berharga dalam hidup, yaitu keluarga.

Ayahanda tercinta H. M.A Maryuti, S.Pd.

dan Ibunda tercinta E. Nuryanti

dan kedua kakak terhebat

Ayi Nurkhoeriyah

Ade Nuraenillah, S.Pd.

Terimakasih atas segala arahan, dukungan, dan do'a yang tidak pernah terhenti. Karya kecil ini dipersembahkan untuk menjadi bukti perjuangan dan pengorbanan ayah dan ibu dalam mendidik dan mengantarkan anak laki-laki satu satunya ini hingga menggapai gelar sarjana.

Semoga segala ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama ini mampu memberikan manfaat bagi nusa, bangsa, agama, dan orang-orang sekitar agar dapat menjadi kebanggaan keluarga.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا
بِأَنفُسِهِمْ ۗ

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan
suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri
mereka sendiri.”*

(QS. Ar-Ra'd : 11)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ahmad Muflih Aceng Saepudin, lahir pada tanggal 17 November 2000 di Sukabumi, penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara dari orang tua yang bernama H. M.A Maryuti, S.Pd. dan Ibu E.Nuryanti bertempat tinggal di Kp. Nawing, RT. 003 RW.003, Ds. Sukamulya, Kec. Rumpin Kab. Bogor, Prov. Jawa Barat.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis dimulai dari TK PGRI Cicangkal lulus pada tahun 2006, SDN Leuwiranji 03 lulus pada tahun 2012, SMP Alfa-Sanah Cisauk Tangerang lulus pada tahun 2015, SMA Alfa-Sanah Cisauk Tangerang lulus pada tahun 2018, kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dengan mengambil Studi Strata Satu (S1) dengan program studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang)”** yang disusun sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana stata satu pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanudin (SMH) Banten. Tanpa pertolongan dari-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. shalawat serta salam penulis panjatkan dan semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang semoga kita semua mendapat syafa'atnya di yaumul akhir nanti.

Tak lupa, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penulisan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati serta ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten beserta segenap jajarannya.
3. Ibu Henny Saraswati, M.M., Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN SMH Banten, yang telah memberikan arahan dan persetujuan terhadap penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Wazin, M.Si., Dosen Pembimbing I, yang telah membantu mengarahkan, mendidik, dan memberikan saran-saran yang terbaik kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Muhammad Turmudi, S.Ag., M.M., Dosen Pembimbing II, yang telah membantu mengarahkan, mendidik, dan memotivasi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Rustamunadi, S.H., M.H. Penguji I dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E. Penguji II yang telah menguji, mengarahkan, memberikan saran dan masukan dalam memperbaiki penyusunan skripsi ini.
7. Bapak KH. Ubu Misbahuddin, M.Pd., Dr. KH. Ahmadi Satiri, M.Pd. dan KH. Saprudin., Terima kasih atas semua yang telah diberikan dalam proses kehidupan penulis yang tidak bisa dibalas dengan apapun.
8. Segenap Dosen UIN SMH Banten, terutama yang membimbing dan mengajar serta mendidik penulis selama menempuh perkuliahan pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH Banten.
9. Kepada Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta staf Akademik dan Karyawan UIN SMH Banten, yang telah membantu penulis untuk mendapatkan referensi berupa kepustakaan dan memberikan fasilitasnya.
10. Kedua orang tua, Bapak H. M.A Maryuti, S.Pd., dan Ibu E. Nuryanti. Terima kasih selalu menjadi garda terdepan yang memberikan kasih sayang, pengorbanan, semangat yang disertai do'a yang terus diberikan kepada penulis. Dukungan kakak perempuan Ayi Nurkhoiriyah dan Ade Nuraenillah, S.Pd. dan seluruh keluarga besar yang memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman terbaik mahasiswa UIN SMH Banten dan terkhusus teman-teman Jurusan Perbankan Syariah 2018 (E) yang selalu memberikan semangat, saling menguatkan, dan memberikan kenangan

indah selama perkuliahan. Kelak semua akan menjadi kenangan yang manis untuk dikenang, dan kesuksesan akan menghampiri kita semua.

12. Teman-teman yang selalu membantuku dalam keadaan apapun, Abdullah Alyya Azzam, Hafid, S.Pd, Yayang Herdiansyah, S.Pd., Muhamad Firdaus dan semua teman yang penulis jumpai selama ini, Terimakasih atas segala halnya, semoga jalinan silaturahmi akan terus terjaga.
13. Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun isi, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan. Penulis berharap semoga apa yang ditulis dalam skripsi ini dapat memberikan ilmu pengetahuan dan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca. Amin.

Serang, 02 Desember 2022
Penulis,

Ahmad Muflih Aceng Saepudin
NIM. 181420177

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Hipotesis	11
H. Sistematika Pembahasan.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....14

A. Tinjauan Pustaka	14
1. Konsep Kualitas Pelayanan	14
2. Konsep Kepuasan.....	21

3. Konsep Loyalitas	29
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Pengaruh Antar Variabel	41
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	41
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	42
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	44
E. Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
1. Waktu Penelitian.....	48
2. Tempat Penelitian	48
B. Populasi dan Sempel	49
C. Jenis Penelitian.....	50
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	52
1. Sumber Data	52
2. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	55
1. Definisi Operasional	55
2. Skala Pengukuran	58
F. Teknik Analisis Data	59
1. Uji Kualitas Data	59
2. Uji Asumsi Klasik.....	65
3. Uji Statistik Inferensial (Hipotesis)	67
4. Analisis Jalur (Path Analysis)	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Objek Penelitian	74

B. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden	75
1. Deskripsi Data Penelitian	75
2. Karakteristik Responden	75
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	80
C. Analisis Deskriptif.....	84
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	87
1. Uji Normalitas	87
2. Uji Multikolinearitas	88
3. Uji Heteroskedastisitas.....	89
E. Hasil Uji Statistik Inferensial (Hipotesis).....	90
1. Hasil Uji t	90
2. Hasil Uji F	93
3. Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)	94
F. Pembahasan	102
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Secara Parsial Terhadap Loyalitas.....	102
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Secara Simultan	105
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	106
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas serta Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening.....	108
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran-saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN-LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	36
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel	57
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Skala Likert	58
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 1 Karkteristik Responden Berdasrkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4. 2 Karkteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 4. 3 Karkteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	77
Tabel 4. 4 Karkteristik Responden Berdasarkan Pembukaan Tabungan BSI..	78
Tabel 4. 5 Karkteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ...	79
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ..	80
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	82
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	83
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4. 13 Hasil Uji t	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji F Simultan.....	94
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Model I.....	95
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi-Model II.....	97
Tabel 4. 17 Hasil Struktur LengkapPengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Aset Bank Syariah Indonesia Tahun 2021	3
Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3. 1 Struktur Lengkap	69
Gambar 3. 2 Substruktur I.....	70
Gambar 3. 3 Substruktur II	71
Gambar 3. 4 Analisis Jalur (Path Analisis).....	72
Gambar 4. 1 Hasil Substruktur I.....	97
Gambar 4. 2 Hasil Substruktur II	99
Gambar 4. 3 Hasil Struktur Lengkap.....	99